

CEPAC
Procès-verbal de la réunion du Comité Social et Économique
— Séance ordinaire du 29 février 2024 —

Sur convocation du Président du Comité Social et Économique, les membres se sont réunis dans les locaux de la place Estrangin-Pastré à Marseille.

Étaient présents :

Pour la Direction :

Hervé D'HARCOURT
Cécile IMBERT

Corinne SIMONOT
Caroline ISNARDON

Pour les salariés :

Titulaires :

1^{er} collègue :

Jean-Pierre AVIER (CGT/SUNI/SUD)
Stéphane BRUNEL (SU/UNSA)
Christina CALISTO (SU/UNSA)
Isabelle CECCALDI-FLAUD (SU/UNSA)
Brigitte CIALIX (CFDT)
Patricia COUPAMAN (CFTC)
Guillaume DEVICHI (CFDT)
Sandrine FERMANIAN (SU/UNSA)
Laurent INSEQUE (SU/UNSA)
Guillaume IVALDI (SU/UNSA)
Philippe MARTIN (SU/UNSA)

Suppléants :

1^{er} collègue :

Patrice ESCHENBRENNER (SNE-CGC)
Cécile MARTINO (SNE-CGC)
Christophe MAURISSON (SNE-CGC)
Salim SAFLA (CFDT)

2^e collègue :

Alain AZEDE (CFDT)
Marie-Stéphane BERNARD (SU/UNSA)
Éric DOCHE (SNE-CGC)
Samuel GRANDSON (SU/UNSA)
Jean-Alain LAFFITE (CFTC)
Patricia MACCIOCU (SNE-CGC)
Yasmine RAVATE (SU/UNSA)
Anne ROUGIER (SNE-CGC)
Nadège SOUBRAT (CFDT)

2^e collègue :

Franck DELAGRANDE (SU/UNSA)

Représentants syndicaux :

Frédéric FOUCHARD (SU/UNSA)
Patrick PINEAU (CFDT)

Invités :

Nicolas AHARONIAN, Yves BELTRANDO, Christophe DUCOULOMBIER, Carine LEFRANC, Céline OZENDA, Eugénie SALLIOU

Ordre du jour

1.	Approbation du procès-verbal de la séance du 24 janvier 2024.....	4
2.	Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur le point abordé lors de la séance du 20 février 2024 – 1 ^e partie	4
3.	Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de modification des horaires d'ouverture et des horaires collaborateurs de l'E-CEPAC Métropole	6
4.	Information sur le pilote solution MYPREMUM	11
5.	Point d'information sur l'IARD	14
6.	Information des membres du CSE sur les règles applicables dans le cadre de la Convention de la Caisse d'Épargne CEPAC du 13 septembre 2024 .	17
7.	Information des membres du CSE sur l'opération Déméter Tétra	22
8.	Consultation des membres du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction du Pilotage et de la Performance : Remise de l'avis.....	23
9.	Présentation de l'accord de Branche relatif à la formation professionnelle signé le 15 novembre 2023	25
10.	Compte-rendu de la commission emploi formation du 20 décembre 2023	30
11.	Compte-rendu de la commission logement du 19 décembre 2023	32
12.	Information des membres du CSE sur le projet de fusion-absorption de BPCE Achats par BPCE Services.....	34
13.	Présentation du Hub RH	35
14.	Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur le point abordé lors de la séance du 20 février 2024 – 2 nd e partie	36
15.	Vote d'une mission des membres de la CSSCT ou des correspondants de proximité sur les agences sensibles à la CEPAC.....	37
16.	Points divers	38

La séance est ouverte à 9 heures 05 sous la présidence de M. D'HARCOURT.

Le nombre de votants s'établit à 25.

Déclaration CFDT

Depuis des mois, nous vous alertons sur la pression commerciale mise au quotidien sur les salariés de la CEPAC, sentiment exprimé officiellement lors du CSE de décembre auprès de notre Mandataire en charge du réseau commercial. Mais rien n'y fait, bien au contraire. Il faut être à fond 12 mois sur 12, truster les premières places, se faire bien voir auprès de BPCE, c'est évident pour une Caisse comme la nôtre.

Une chose est certaine, cette nouvelle mandature a au moins réussi le tour de force de faire passer le sujet des conditions de travail comme préoccupation première des salariés devant celui de la rémunération. Certes, la réalisation d'objectifs commerciaux est essentielle pour la croissance et la réussite de notre Entreprise. Cependant, une pression démesurée pour les atteindre peut entraîner des conséquences néfastes sur le bien-être et la motivation des équipes. À ce rythme, nous allons tout droit vers un « taux d'absence et de burn-out olympiques ».

Lorsque les objectifs de vente sont fixés de manière irréaliste avec des méthodes de management qui privilégient la pression plutôt que le soutien, les collaborateurs peuvent rapidement se sentir dépassés et démotivés. C'est le cas actuellement. La constante insistance sur des résultats commerciaux à tout prix crée un environnement toxique où les employés se sentent constamment sous pression pour atteindre des objectifs souvent inatteignables.

Tout n'est que priorité ! On change notre fusil d'épaule tous les quinze jours.

Cela conduit à un sentiment d'impuissance qui se traduit par un désengagement dans le travail, une baisse de la productivité et une augmentation de l'absentéisme et du turnover.

Nous travaillons dans un environnement où les défis sont nombreux et les attentes élevées. Malheureusement, cette dynamique peut parfois conduire à une culture où les employés se sentent plus comme des numéros que des membres valorisés de l'équipe. En outre, le manque de reconnaissance de la part de l'employeur pour les efforts fournis est particulièrement décourageant. Nous investissons notre temps, notre énergie et notre expertise pour répondre aux exigences du poste, mais nous avons besoin de sentir en retour que notre travail est apprécié et valorisé. Une trop forte pression commerciale nuit à la qualité du service client. Privilégier la vitesse au détriment de la qualité augmente l'attrition, détériore les relations avec la clientèle et obère la réputation de la CEPAC.

Les RPS risquent de s'accroître, et il en va de votre responsabilité.

Comment les atténuer ?

Tout simplement en adoptant une approche plus équilibrée, mettant l'accent à la fois sur les objectifs commerciaux et le bien-être des employés, ce qui implique de fixer des objectifs réalistes et mesurables et de fournir un soutien adéquat et les

ressources nécessaires. Cela implique aussi un changement de discours au plus haut de notre Entreprise, de promouvoir une culture d'entreprise qui valorise le travail d'équipe, la communication ouverte et le développement professionnel. En favorisant un environnement de travail sain et équilibré, nous pourrions non seulement améliorer le moral et la motivation du personnel, mais également stimuler les performances commerciales à long terme.

En travaillant ensemble pour créer cet environnement où chacun se sent soutenu, respecté et reconnu, nous pourrions véritablement atteindre notre plein potentiel.

Nous vous le demandons : changez votre discours, changez vos méthodes.

M. D'HARCOURT

Merci de remonter ce que vivent les salariés. Il existe différentes perceptions et façons de s'exprimer. Nous ne prôtons pas une politique de pression, mais nous ne cachons pas notre exigence. Il est vrai que cette exigence a augmenté, car nous ne devons pas nous contenter de la situation actuelle. À nous de veiller à ce que cette exigence ne se traduise pas par une pression. Les résultats commerciaux 2023 sont très bons. Pour le moment, ce n'est pas le cas pour 2024. Il s'agit d'un véritable sujet de préoccupation. Nous nous sommes habitués à effectuer de la conquête par le crédit, ce qui est insuffisant. En ce moment, le crédit s'arrête. Il ne faut pas se contenter d'attendre que la situation s'améliore. Quand le contexte se tend, l'exigence est réelle. La CEPAC doit se situer à son niveau légitime.

Le réseau commercial compte 100 personnes de plus que l'année dernière, même si tout le monde n'est pas encore formé. La Caisse a mené un effort de recrutement sans précédent. Nous portons un discours d'exigence d'un côté et nous mettons en place tous les moyens pour réussir.

M. MARTIN

Je m'associe à la déclaration.

M. AVIER

Je partage ce qui a été dit par Guillaume Devichi. L'accord QVCT a été signé par l'ensemble des organisations syndicales, à l'exception de la CGT. C'est à la Direction de faire le nécessaire, en particulier dans les agences collaboratives.

1. Approbation du procès-verbal de la séance du 24 janvier 2024

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 24 janvier 2024 est approuvé à la majorité (24 pour, une abstention).

2. Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur le point abordé lors de la séance du 20 février 2024 – 1^e partie

Une CSSCT extraordinaire s'est donc tenue le 20 février où le projet de refonte des horaires E-CEPAC Métropole nous a été présenté par Nicolas AHARONIAN, directeur E-CEPAC et Geneviève REMOND, Directrice Distribution et Data.

Sans chercher à refaire la présentation du projet global, nous rappelons que la genèse de cette refonte amène à recentrer les équipes sur les plages horaires les plus sollicitées par les clients et, de fait, en soutien du réseau pour la semaine du mardi au samedi matin.

Pour le lundi, la volonté est de répondre aux attentes clients du week-end et de traiter les leads dans un créneau horaire unique de 9 heures à 17 heures.

Si cette réorganisation convient aux besoins clients, elle permettra aux équipes en place d'améliorer le temps de repos avec la disparition, notamment, du travail le samedi après-midi. Mais également une fin de journée avancée pour les équipes du lundi au vendredi par exemple.

La diminution du nombre d'équipes aux horaires différents (trois possibilités) répondra également à une volonté de cohésion et d'animation des équipes facilitées pour les managers.

Les membres de la CSSCT soulignent l'effort de co-construction et l'atelier avec les équipes de l'E-CEPAC. Nous relevons l'importance de la transparence de communication pour permettre toutes les expressions dans les besoins exprimés pour le rééquilibrage des équipes du lundi-vendredi et équipes mardi-samedi matin.

La question du délai de prévenance lors de changement de plage horaire a été évoquée. Nicolas Aharonian nous informe que les salariés s'organisent de gré à gré, évitant donc la notion de délai de prévenance. Cependant, en cas de désaccord, le délai serait d'un mois.

Nous notons que le manager hiérarchique est également manager fonctionnel depuis le 1^{er} janvier, ce qui facilite la gestion et l'organisation.

Concernant les horaires du pôle E-relais, la diminution de la pause méridienne devrait répondre aux attentes des salariés, mais questionne toujours sur l'heure de fin de journée, jugée peu porteuse à partir de 17 heures, constat souvent partagé dans nombre d'agences phares aux horaires élargis.

Les membres soulèvent le fait que le projet ne contient aucune orientation sur le télétravail.

Nicolas Aharonian nous précise que le pilote télétravail pour les salariés éligibles et volontaires fonctionne bien et souligne sa bonne application dans le cadre du dispositif PUPA lors des derniers événements à l'île de la Réunion. Un bilan plus global devrait être réalisé ultérieurement.

Les membres soulignent que, partant du constat que le télétravail est facilité de fait sur une direction telle que l'E-CEPAC, une réflexion s'imposera lors de la renégociation future de l'accord.

Par ailleurs, nous avons questionné sur l'origine et sur les solutions concernant les 13 000 appels non décrochés. Ces appels ne peuvent pas être traités seulement par le gestionnaire. Le traitement de ces appels s'intègre dans un projet global de l'E-CEPAC à venir.

De plus, si nous constatons que la tranche horaire de 16 heures à 17 heures ne permet pas d'absorber tous les appels, nous nous questionnons sur le nombre de collaborateurs E-CEPAC et sur les horaires de travail aux Antilles. Nous avons été informés qu'aucune modification n'est prévue.

Pour conclure, il a été demandé que les managers de la Réunion puissent bénéficier du forfait horaire pour compenser les dépassements d'horaires de travail lors de réunion/échanges avec la Métropole.

3. Information en vue de la consultation des membres du CSE sur le projet de modification des horaires d'ouverture et des horaires collaborateurs de l'E-CEPAC Métropole

Intervenant : M. AHARONIAN.

M. AHARONIAN

Le projet de transformation de l'E-CEPAC a été présenté au CSE en juillet 2023, sachant que l'E-CEPAC a été créée le 1^{er} mars 2023. Je m'étais engagé à présenter un point à chaque avancée significative.

La feuille de route de l'E-CEPAC est claire : il s'agit, avec 106 salariés, d'en faire une force commerciale et de contribuer aux performances de la CEPAC. Dans ce cadre, l'E-CEPAC gère les portefeuilles en relais pendant les congés maternité des salariées des agences. Le pilote est validé et la phase de développement est en cours. L'E-CEPAC compte sept GCMR relais en Métropole et un GC relais à la Réunion (un second sera identifié prochainement).

Nous devons traiter davantage de *leads* (simulation). Il s'agit d'un sujet d'expertise et de réactivité. Aujourd'hui, nous ne sommes pas capables de traiter toutes les simulations de nos clients et nous poursuivons les travaux sur le sujet, notamment en augmentant la polyvalence des salariés. Nous avons intégré une activité sur l'épargne financière. Les équipes ont été formées.

Nous voulons mieux orienter les clients. Les plateaux ont bénéficié d'une remise à niveau technique de façon à mieux les servir.

Nous voulons développer l'expertise sur le traitement des simulations et étendre la gestion de portefeuilles. Les salariés disposeront de plus de perspectives sur leur métier et pourront se projeter. Les procédures des trois plateaux ont été harmonisées, ce qui facilite le quotidien.

La transformation de l'E-CEPAC consiste à diminuer le volume d'activité subie et à développer l'expertise et la gestion de portefeuille.

La performance opérationnelle d'un CRC désigne sa capacité à traiter les flux de façon efficace. L'E-CEPAC a reçu plus de 600 000 appels en 2023, soit la moitié des flux issus du 3241. Le taux de décroché augmente de 11 points sur l'année. Les équipes sont mobilisées et sont efficaces. Les trois plateaux sont synchronisés. Les appels émis représentent seulement 10 % de notre activité, avec pourtant 26 000 appels de plus en 2023 par rapport à 2022. 92 % des courriels sont traités en moins de 24 heures. Les équipes soulagent le réseau sur le traitement du MAD

RPM de certains clients hors portefeuille. Le nombre de débiteurs réguliers a baissé de 80 % en trois ans, grâce à un travail remarquable.

Concernant la performance commerciale, les ventes progressent de 23 %. L'E-CEPAC pèse environ 5 % des effectifs, mais sa contribution au réseau représente 9 % sur le crédit à la consommation et sur l'IARD prévoyance et 5 % sur l'épargne et la bancarisation. Ces premiers résultats sont prometteurs.

L'évolution du jour concerne l'E-CEPAC Métropole. Le premier constat concerne le samedi après-midi : de plus en plus de CRC sont fermés à ce moment de façon à intervenir en soutien au réseau commercial physique. L'activité est intense le samedi matin, puisqu'elle mobilise 20 salariés, mais atone le samedi après-midi, car les clients ne sont pas disponibles.

Le lundi, les agences de Métropole sont fermées. L'activité de l'E-CEPAC est inférieure à celle des autres jours. Les clients appellent pour résoudre des difficultés survenues durant le week-end (perte, vol, etc.). Il est important de pouvoir répondre aux clients dès le lundi et d'éviter que les agences soient engorgées le mardi. De plus, le lundi, nous traitons les simulations réalisées durant le week-end. Du mardi au vendredi, l'activité est très dense, notamment en début de matinée.

Notre taux de décroché diminue aux moments où les plateaux des Antilles et de la Réunion sont fermés. De plus les effectifs de Métropole ne sont pas présents à 100 % toute la journée. Au second semestre 2023, nous n'avons pas pu répondre à 30 000 clients.

Nous nous sommes appuyés sur cinq principes :

- Être présent quand nos clients en ont besoin, ce qui a pour conséquence d'être fermé le samedi après-midi et d'être davantage présent en semaine ;
- Ne pas rester trop longtemps sans interaction avec les clients, ce qui justifie l'ouverture le lundi, mais en équipe et horaires allégés ;
- Optimiser la synchronisation des trois plateaux de façon à augmenter notre réactivité pour traiter les simulations et à développer notre activité sortante ;
- Assurer la complémentarité avec le réseau d'agences, avec une amplitude horaire proche de celle des agences phares ;
- Maintenir l'équité entre salariés et l'attractivité de l'E-CEPAC.

Nous avons organisé des ateliers avec les salariés et avec les managers pour échanger sur la démarche, les enjeux et les impacts. Le maintien de l'alternance entre les équipes est apprécié, car il est responsabilisant et facilite l'organisation personnelle.

Après la CSSCT, j'ai officiellement informé tous les salariés sur le projet.

Nous proposons une fermeture le samedi à 12 heures 30, ce qui permet d'affecter les salariés 45 minutes supplémentaires du mardi au vendredi. Il y aura d'un côté une équipe qui travaillera du lundi au vendredi (de 9 à 17 heures le lundi et de 8 heures 15 à 16 heures 15 du mardi au vendredi) avec deux jours de repos, et de l'autre une équipe qui travaillera du mardi au samedi, avec deux jours et demi de repos, mais qui travaillera 45 minutes de plus du mardi au vendredi (de

8 heures 15 à 17 heures ou de 9 heures 15 à 18 heures). La plupart des équipes arriveront à 8 heures 15, ce qui facilitera l'organisation des briefs des managers.

Chaque activité (contact, expert, portefeuille) doit en permanence être couverte par un manager. Les DA devront s'organiser en fonction.

L'alternance des équipes n'est pas imposée, mais elle est proposée.

Les salariés e-relais suivent les horaires des agences, du mardi au samedi. Ils auraient préféré finir leur journée plus tôt, mais du fait que nous prenons des portefeuilles d'agences qui sont ouvertes jusqu'à 18 heures, nous maintenons l'horaire de 17 heures 30. Nous raccourcissons la pause méridienne, ce point répondant à la demande des salariés, de façon à leur permettre d'arriver à 8 heures 15 au lieu de 8 heures le matin.

La proposition permet d'ajouter 16 salariés sur le créneau de 9 à 10 heures et 2 salariés sur le créneau de 16 à 17 heures du mardi au vendredi. Nous pourrions répondre à 17 000 clients de plus. C'est un progrès notable qui constitue une première adaptation.

Nous maintenons la complémentarité avec les agences et notre présence le lundi. Les horaires seront lisibles pour les clients. Pour les salariés, le principe d'équité est respecté entre les équipes. Les salariés peuvent s'organiser de gré à gré. Quatre salariés changeraient de rythme à date, mais du fait du turn-over et des nouvelles arrivées, ils seront sans doute moins nombreux. Cinq salariés bénéficient d'horaires adaptés en raison de leur situation personnelle, mais nous avons identifié des solutions pour chacun d'eux. L'organisation des rituels managériaux sera plus facile.

Pendant l'information-consultation, nous continuons à échanger avec les salariés. Les notifications RH seront envoyées en avril. Les nouveaux horaires seront mis en œuvre début juin. Les salariés disposeront de temps pour s'organiser.

M. INSEQUE

Merci pour la présentation détaillée. J'aimerais connaître l'impression des salariés sur ce projet. Ce projet permettra-t-il d'augmenter l'attractivité de l'E-CEPAC ? Un binôme est-il mis en place entre les managers de Métropole et d'Outremer ?

M. AHARONIAN

Les salariés ont apprécié les ateliers où ils ont pu s'exprimer.

Plus l'E-CEPAC sera efficace et plus elle donnera de la profondeur à ses métiers, plus elle sera attractive.

Nous n'avons pas de binôme de managers entre la Métropole et l'Outremer. Chaque plateau essaie d'être autonome pour gérer ses activités, même s'il existe de la synchronisation et de la solidarité entre les équipes.

M. INSEQUE

Concernant les managers, je pensais aux délégations.

M. AHARONIAN

Oui, les délégations entre les responsables de département fonctionnent. J'ai le niveau de délégation d'un directeur commercial.

Mme MACCIOCU

Je précise que tous les salariés ne demandent pas une réduction de leur pause méridienne.

La CSSCT a abordé le sujet du télétravail. Il se pratique dans de bonnes conditions, ce qui est encourageant.

En général, les retours sur ce projet sont positifs.

J'avais compris que les cas particuliers donnaient lieu à un traitement spécifique. Est-ce le cas ? Ou les personnes devront-elles choisir l'un des horaires proposés ?

M. AHARONIAN

Les cas particuliers méritent notre attention. Ces salariés ont eu un entretien individuel. La majorité d'entre eux a trouvé une solution pour entrer dans le cadre commun, mais l'un d'eux bénéficiera peut-être d'une adaptation sur mesure.

M. SAFLA

Je me demande comment commercialiser une assurance-vie par téléphone. Quel est l'objectif exact ? Les salariés seront-ils formés sur les unités de compte ? S'ils sont appelés pour un cas qui mérite une relation en agence, prennent-ils le rendez-vous pour le compte des gestionnaires clientèle ?

Je souhaite connaître la durée des horaires maximaux sur une journée.

M. AHARONIAN

Actuellement, si Banxo dysfonctionne, aucune alternative n'est proposée au client. L'idée est de répondre à son besoin, sachant que tous les salariés l'E-CEPAC n'ont pas vocation à traiter de l'assurance-vie. Des formations théoriques et pratiques sont mises en place sur les trois plateaux. Si nous développons l'activité de portefeuille, nous avons besoin de pouvoir parler d'assurance-vie et d'épargne retraite à nos clients. Cette action apporte des perspectives aux salariés.

L'amplitude horaire varie selon les équipes, mais tous les salariés travaillent 36 heures par semaine.

M. AVIER

Le projet est intéressant. Il libère le samedi après-midi pour les salariés, mais allonge les horaires le soir, ce qui pose des problèmes pour la vie familiale. Il aurait été opportun de mettre en place la journée continue (pause de 45 minutes payée par l'employeur), ce qui aurait permis aux salariés de partir plus tôt le soir.

L'alternance repose sur la bonne volonté des uns et des autres, ce qui est fragile.

M. AHARONIAN

Les horaires ne peuvent pas satisfaire tout le monde, en fonction de la distance et de l'organisation personnelle. L'impact de la fermeture du samedi après-midi n'est pas forcément le soir. Certains salariés commenceront plus tôt le matin. Le cadre proposé est assez souple et répond au besoin client.

La pause méridienne permet une réelle coupure.

Les nouveaux salariés suivront directement les horaires dont j'ai besoin.

Nous continuerons à nous adapter.

M. IVALDI

Concernant la commercialisation d'assurances-vie, les salariés font face à des contraintes techniques (questionnaire sur le développement durable). Des process sont-ils en place sur ce point ?

M. AHARONIAN

Les process évoluent. J'ai demandé que l'E-CEPAC soit pilote sur un projet Groupe de CRC-V3. Les ateliers démarrent avec BPCE SI. J'aimerais mettre en place la visio avec nos clients, pour pouvoir leur parler de l'épargne retraite. La visio renforcerait l'aspect humain sur l'activité portefeuille.

M. DEVICHI

Le projet semble satisfaire le plus grand nombre.

Quand la cible ETP de l'E-CEPAC sera-t-elle atteinte ?

Sous quel format la notification RH sera-t-elle envoyée ?

M. AHARONIAN

L'effectif cible est atteint aux Antilles et à la Réunion. Il manque une personne en Métropole, sachant que l'écart était de 20 personnes il y a un an. Les équipes sont dorénavant plus stables, notamment à la Réunion. 18 parcours NBA sont en cours. Les résultats 2023 reflètent cette hausse des effectifs. Les précédents problèmes structurels ne se posent plus. Il est nécessaire d'apporter des perspectives aux salariés, en développant les expertises et les portefeuilles.

Mme IMBERT

Un grand travail a été mené pour pourvoir les postes du réseau et de l'E-CEPAC. Nous nous sommes efforcés de recruter et de renforcer l'attractivité des métiers. Nous avons récemment organisé un webinaire pour présenter les métiers de l'E-CEPEAC pour donner envie aux salariés de la rejoindre, ce qui a suscité une certaine émulation.

Les salariés recevront une notification formelle, soit par courriel, soit par l'application.

Je souligne que les ateliers et l'accompagnement au changement s'inscrivent dans nos engagements QVCT. Nous analysons les impacts humains des réorganisations. Le projet illustre cette volonté de travailler différemment. Les salariés sont écoutés et leurs besoins sont pris en compte. J'espère que nous continuerons ainsi.

M. DELAGRANDE

La méthode est extrêmement positive. Nous espérons qu'elle sera adoptée pour d'autres réorganisations.

La plateforme existe depuis environ 20 ans. Sa progression est satisfaisante. Que représentent les appels reçus par l'E-CEPAC par rapport à l'ensemble des appels reçus par le réseau ?

M. AHARONIAN

Actuellement, le taux de décroché de l'E-CEPAC est de 80 %. C'est le résultat d'équipes stabilisées et de la meilleure orientation des clients. Nous avons du mal à faire vivre le modèle relationnel : nous décrochons, mais nous ne parvenons pas toujours à servir les clients, selon le motif d'appel.

Mme RAVATE

Les horaires des réunions évolueront-ils ? Il faudrait tenir compte du décalage horaire.

La semaine de 4 jours est-elle envisagée ?

Je remercie Cécile Imbert et Nicolas Aharonian pour leur travail, car l'E-CEPAC de la Réunion se trouvait en grande souffrance et la situation s'est vraiment améliorée.

M. AHARONIAN

Le sujet des horaires constitue un véritable casse-tête. Je travaille de 6 heures à 22 heures. J'organise une réunion par semaine, le mardi à 13 heures 30 (heure de Métropole). Nous avons choisi ce créneau collectivement.

M. D'HARCOURT

Nous n'avons aucun projet de semaine à quatre jours.

M. MAURISSON

Je travaille à la E-CEPAC. Je confirme que la démarche est bien perçue par les équipes, même s'il est difficile de contenter tout le monde. Ce changement nous permettra d'atteindre plus facilement nos objectifs commerciaux.

4. Information sur le pilote solution MYPREMUM

Intervenant : M. DUCOULOMBIER.

M. DUCOULOMBIER

Les clients en portefeuille sont prioritairement mis en relation avec leur conseiller, mais nous avons du mal à tenir cette promesse relationnelle. Le client n'a pas toujours le numéro de téléphone de son conseiller. Il appelle l'accueil de l'agence dont le numéro figure sur Google et il est transféré vers le 3241. S'il choisit de parler à un conseiller, l'appel est pris par l'E-CEPAC. Le client est déçu de ne pas être en relation avec son conseiller et dans 40 % des cas le salarié n'est pas en mesure de lui répondre. Le client doit alors rappeler, ce qui génère de la réitération d'appels et du mécontentement.

MyPremium constitue une solution technique pour les clients qui composent le numéro d'accueil de l'agence. Si le numéro du client est enregistré et si le client appelle pendant les heures d'ouverture de l'agence, l'appel est directement affecté au conseiller. Le client aura ainsi plus de chance de recevoir une réponse. Si le

client n'est pas suivi dans un portefeuille ou si son numéro n'est pas reconnu dans le système d'information, le client peut choisir entre l'E-CEPAC ou un numéro national.

Le client sera davantage mis en relation avec un conseiller et pourra recevoir une réponse. Les salariés pourront renforcer leur relation avec le client en portefeuille, ce qui est propice à la recommandation et facilite les échanges. Le dispositif devrait libérer l'E-CEPAC d'appels mal adressés. Elle pourra se concentrer sur ses missions.

Nous devons éprouver le dispositif et en mesurer les effets. La phase pilote sera assez longue pour mesurer tous les impacts.

En moyenne, un conseiller reçoit 10 appels par jour (entre 4 et 19). Le supplément d'appels bruts qui serait généré par MyPremium serait de 0,8 appel par jour, soit 0,5 appel net (puisque le client n'aura pas besoin de rappeler).

Un pilote aura lieu pendant un mois à l'agence d'Estrangin qui reçoit un nombre significatif d'appels et qui est proche des équipes techniques. Ensuite, la solution sera déployée sur deux directions de territoire de Métropole (pour des raisons techniques).

Je pense qu'il faudra associer la ligne managériale, car il ne s'agit pas uniquement d'une évolution technique. Si le pilote est concluant, nous déploierons à la rentrée, en même temps sur toutes les agences ou de façon progressive.

Mme CALISTO

La ligne Premium fonctionnera-t-elle toujours *via* Banxo ?

M. DUCOULOMBIER

Oui. MyPremium vient en complément de ce qui existe.

Mme FERMANIAN

Les chiffres annoncés correspondent à une projection. La volumétrie des appels entrants est importante alors que l'impact sur les conseillers paraît faible.

M. DUCOULOMBIER

Des écarts s'observent selon les agences et les portefeuilles. C'est pourquoi le pilote sera extrêmement intéressant. La relation client est un sujet précieux qu'il faut aborder avec prudence.

Mme CIALIX

Comment les demandes seront-elles qualifiées ? Le client peut appeler pour une carte avalée ou pour demander un conseil en assurance.

M. DUCOULOMBIER

Je comprends votre question. Il arrive que le client appelle pour une opération dite à faible valeur ajoutée. Toutefois, il paie un forfait de compte pour une qualité de relation. Un appel constitue toujours une opportunité de renforcer le lien et d'échanger. Si le client a une impression positive, il sera plus réceptif le jour où le conseiller le sollicitera. Les banques en ligne nous concurrencent fortement et nous devons mettre en avant cette relation personnalisée.

Mme CIALIX

Quel est le lien entre MyPremium et la clientèle Premium ?

M. DUCOULOMBIER

Le dispositif s'adresse à tous les clients. MyPremium est le nom donné à la solution par le Groupe.

Mme CIALIX

Le dispositif existe-t-il ailleurs dans le Groupe ?

M. DUCOULOMBIER

Oui, il est déjà testé dans plusieurs caisses d'épargne et banques populaires.

M. DELAGRANDE

Je m'interroge sur notre modèle relationnel. Je ne connais pas la date à laquelle ont été revisités nos portefeuilles. J'ai le sentiment qu'ils ne l'ont pas été depuis au moins 2019. Nous constatons une distorsion entre ce que doivent traiter nos GC et les clients qui mériteraient d'être traités en portefeuille. Tous les GC ne maîtrisent pas le métier, car il leur manque une expérience de CC. Envisagez-vous de faire évoluer le modèle relationnel et d'avoir d'un côté des clients en portefeuille GCP et de l'autre des clients en portefeuille agence traités par l'ensemble des métiers et des compétences ?

M. DUCOULOMBIER

Je partage un certain nombre de constats. Entre 2017 et 2020, la Distribution a accompli un travail important, mais depuis nous n'avons pas mené une revue régulière des portefeuilles. Aujourd'hui, les portefeuilles peuvent être hétérogènes. Nous sommes en train d'examiner le sujet, notamment pour les GCP. Nous voulons réfléchir à une trajectoire sans prendre de décision brutale.

Nous nous interrogerons sur le modèle relationnel. Pour moi, avoir un portefeuille commun à une agence comporte le risque de perdre la notion de banquier de famille. De plus, je crains l'hyperspécialisation entre salariés, qui serait néfaste à la trajectoire de carrière et qui contraindrait le client à changer d'interlocuteur.

M. LAFFITE

Si les appels sont orientés vers le réseau, l'E-CEPAC risque-t-elle de perdre du business ?

Les agences pilotes ont déjà un taux d'efficacité de 90 %. Dans le cadre de ce pilote, quelle est l'exigence de taux d'efficacité ?

Lors des rendez-vous avec un client, les salariés gardent leur casque pour prendre les appels. Doivent-ils privilégier la relation physique avec le client présent ou la prise d'appels téléphoniques ? Il faut peut-être rappeler les pratiques en la matière.

M. DUCOULOMBIER

Dans 40 % des cas, l'E-CEPAC ne peut pas traiter l'appel et renvoie le client vers son conseiller. Or ce flux important d'appels nuit à l'efficacité de l'E-CEPAC et à son taux de décroché. Pour le client et pour la Caisse, il sera plus favorable de traiter les clients par le conseiller.

Le pilote aura lieu à l'agence d'Estrangin et sur deux territoires, qui ne sont pas encore définis.

La troisième question est ancienne. Il est difficile d'y apporter une réponse tranchée. Le client qui a pris la peine de se déplacer en agence a le droit de ne pas être dérangé au cours de son rendez-vous, mais le client qui cherche à vous rejoindre réitérera son appel et générera une volumétrie de contacts. La position de la CEPAC est la suivante : on se consacre au client au rendez-vous, mais on peut prendre un ou deux appels brefs. Il est vrai que nous gagnerions à définir cette règle par écrit.

M. AVIER

Le projet est assez intéressant. Il permet de renouer la confiance avec le client. À partir du moment où le conseiller se trouve en rendez-vous, l'appel devrait être orienté vers l'E-CEPAC.

M. DUCOULOMBIER

Les agences sont équipées d'un dispositif de boucle téléphonique. Si le conseiller n'est pas en mesure de décrocher, après quatre sonneries, l'appel parvient à l'ensemble des conseillers de l'agence.

5. Point d'information sur l'IARD

Intervenant : M. DUCOULOMBIER.

M. D'HARCOURT

L'expert du CSE a repéré un sujet sur l'IARD. Nous présentons des données pour répondre à vos interrogations.

M. DUCOULOMBIER

Le document contient uniquement les chiffres de la Métropole. BPCE Assurances est l'assureur du Groupe, mais il n'est pas agréé en Outremer. En Outremer, nous avons un partenariat avec Alliance.

Nous sommes vertueux sur le niveau de résiliation des contrats d'assurance-vie. La CEPAC est la caisse qui a le plus faible niveau d'attrition, ce qui valorise nos efforts commerciaux. La CEPAC se situe au sixième rang des caisses pour le niveau de ventes brutes. Quand nous vendons 25 contrats, il en reste 5 en net (contre 2,5 dans le Groupe). Concernant le taux de résiliation sur 12 mois glissants, alors que le Groupe perd 13,6 % du portefeuille, la CEPAC en perd 11 %. C'est le meilleur niveau de performance après celui de la caisse Midi-Pyrénées. Le taux de résiliation est plus élevé sur l'automobile, à 17,1 % à la CEPAC contre 19,8 % pour le Groupe. Sur le multirisque habitation, il est de 11,2 % et c'est le plus faible taux de résiliation du Groupe. Sur la GAV, il est de 7,2 % à la CEPAC et de 7,6 % dans le Groupe. En Outremer, les chiffres sont proches : le taux de résiliation sur l'automobile est de 17,1 %, de 8,8 % sur l'habitation et de 7,3 % sur la GAV.

Sur trois ans, la tendance montre une hausse des résiliations pour le Groupe (+8 %) et une baisse pour la CEPAC (-2,3 %).

M. D'HARCOURT

En 2021, la hausse des résiliations est constatée pour tout le périmètre du Groupe. J'en ignore la raison. C'est peut-être le point qui a alerté l'expert.

M. DUCOULOMBIER

Ces taux de résiliation sont tout à fait satisfaisants.

Nous avons examiné les motifs de résiliation. Au premier semestre 2023, 21 711 contrats se sont achevés : 5 301 départs de client sans explication, 2 830 clients ne payaient par leur contrat, 3 197 contrats auxquels nous n'avons pas donné suite pour non-conformité et 10 154 résiliations suite à un événement de vie, sachant qu'un tiers donne lieu à une nouvelle souscription.

M. MARTIN

Normalement, une nouvelle souscription devrait donner lieu à un avenant.

Nous aurions besoin d'une comparaison avec les autres assureurs, pour savoir à quel niveau nous situer.

M. DUCOULOMBIER

Je souscris à ce que vous dites. Normalement, en cas de résiliation suivie de vente, nous devons établir un avenant. Ce biais est lié au pilotage de la part variable.

Nous aurions besoin des chiffres de la Fédération française des sociétés d'assurance. D'après mon expérience professionnelle, le taux de résiliation des assureurs est supérieur à celui des banquiers assureurs, car ils n'entretiennent pas une relation client à long terme.

Mener des études complémentaires nécessite du temps. Or le sujet des résiliations d'assurance ne constitue pas une préoccupation et ne justifie pas d'y passer trop de temps.

M. DEVICHI

L'écart entre 30 000 contrats vendus et 9 000 contrats restants est impressionnant. Il est donc intéressant d'en examiner le détail. C'est vrai que la comparaison avec les assureurs serait pertinente.

Normalement, les directeurs de territoire reçoivent un document sur les résiliations pour essayer de les rattraper.

Les clients sont souvent déçus par la prise en charge en cas de sinistre, ce qui constitue un motif de résiliation.

La Bred possède déjà un agrément pour des contrats avec BPCE Assurances en Outremer.

Je signale que le produit Secur'Obsèques ne fonctionne pas.

M. DUCOULOMBIER

Je note la demande concernant les assureurs.

Je vérifierai ce qu'il en est concernant ce fichier avec la liste des résiliations. Pour moi, ce n'est pas la priorité. Notre taux de résiliation est proche du niveau

incompressible. En revanche, seulement 32 % de notre fonds de commerce est équipé en contrat d'assurance et de prévoyance. Il est plus pertinent de concentrer nos efforts sur les clients qui ne bénéficient pas encore de nos contrats.

Le Groupe est vigilant sur la qualité de prise en charge des sinistres. BPCE Assurances engage la confiance et la responsabilité des caisses d'épargne. Les résultats des enquêtes de satisfaction client sont corrects.

Pour le moment, BPCE Assurances n'a pas l'agrément pour commercialiser en Outremer, mais il engage une démarche de pilote avec la Bred, qui démarre à la Réunion fin 2024. Si le pilote fonctionne, la CEPAC pourra se pencher sur le sujet fin 2025. Nous dénoncerons le partenariat avec Alliance uniquement si nous sommes certains que celui avec BPCE Assurance est fiable.

Le Groupe doit résoudre un problème de conformité sur le produit Secur'Obsèques. Je ne sais pas quand l'offre sera à nouveau ouverte.

Mme BERNARD

Auparavant, il existait dans le réseau ce fichier sur les résiliations qui permettait de travailler sur les motifs.

La gestion des sinistres semble s'être récemment améliorée.

La durée moyenne d'un contrat est de sept ou huit ans. Les motifs de résiliation correspondent-ils à cette durée moyenne ?

M. DUCOULOMBIER

En moyenne, un contrat dure 10 ans, mais il existe de fortes disparités. Adopter une approche globale permet d'éviter que le client maintienne une relation avec son assureur et qu'il continue à être démarché par celui-ci.

M. MAURISSON

Concernant les sinistres, le problème se pose presque uniquement sur le MRH. Les clients sont satisfaits des autres produits.

Le fichier résiliation est limité aux contrats automobile pour non-production de pièces ou sur le point de tomber. Si un contrat automobile tombe pour non-production de pièces, ce serait bien de rappeler aux salariés qu'ils peuvent le faire réactiver par BPCE, ce qui éviterait une résiliation.

Normalement, les contrats « sans suite pour erreur gestionnaire » ne devraient pas apparaître. Sur le logiciel, nous ne pouvons pas changer la date d'effet d'un contrat d'assurance (à partir du moment où il n'a pas pris effet). Ce sujet relève du Groupe.

Il est compliqué de comparer les anciennes et les nouvelles offres, ce qui empêche de faire signer un avenant. Chaque client constitue un cas particulier. Il est souvent plus simple de lui faire signer une nouvelle offre.

M. DUCOULOMBIER

Je vous remercie pour vos propos très informés.

S'il manque des pièces, il est important de relancer le client pour faire en sorte que le contrat prenne vie.

Je note l'information concernant la date d'effet et le contrat automobile.

6. Information des membres du CSE sur les règles applicables dans le cadre de la Convention de la Caisse d'Épargne CEPAC du 13 septembre 2024

Intervenants : M. BELTRANDO et Mme LEFRANC.

M. BELTRANDO

Tous les salariés en CDI à la date de la Convention sont invités. Les invitations ont été envoyées le 1^{er} février, avec une FAQ. Environ 1 000 salariés viendront d'Outremer et de Corse. Ils arriveront la veille et repartiront le lendemain. Pour les personnes de Métropole, le covoiturage sera privilégié. Il y aura deux vols affrétés et trois vols réguliers. Les salariés seront logés en chambres individuelles, sauf demande contraire.

Plusieurs actions de communication sont prévues vers les clients, les filiales et les prestataires. Un plan de continuité d'activité client est établi. Nous avons identifié les activités les plus sensibles. Le relais sera assuré par les salariés qui ne se déplacent pas et par ceux de Métropole qui n'ont pas le même temps de trajet. Le but est d'éviter tout préjudice en matière d'image.

Mme BERNARD

Les salariés de Métropole pourront-ils venir en train ou en bus ? Ce n'est pas mentionné dans le document.

M. BELTRANDO

Oui. Ce sera ajouté. D'après nos échanges avec les DT, les DC et les DA, il semble que le covoiturage soit privilégié.

Mme RAVATE

Les salariés souhaitent connaître le lieu de la manifestation et son but. Initialement, il a été question d'un lien avec les Jeux olympiques. Désormais, on parle d'un événement festif.

Il est dommage que la compagnie Air Austral n'ait pas été retenue pour le vol affrété depuis la Réunion.

Les salariés de la Réunion souhaitent un vol de nuit qui est moins fatigant.

De nombreuses questions se posent sur le risque opérationnel, dans la mesure où 400 salariés se trouveront dans le même avion.

Les salariés souhaitent connaître les modalités du tirage au sort pour les classes de voyage.

Les salariés rentreront chez eux le dimanche. Qu'en est-il du repos hebdomadaire ? Le temps du week-end donnera-t-il lieu à un rattrapage ?

Les salariés souhaitent connaître le programme de la journée.

M. D'HARCOURT

L'objectif n'a pas changé : à l'occasion des Jeux olympiques en France, nous organisons une grande fête pour réunir toute la CEPAC. Viennent ceux qui peuvent et veulent venir. C'est une invitation et non pas une convocation.

Les règles de récupération RH ne s'appliquent pas. Il ne s'agit pas de temps de travail. Nous avons beaucoup réfléchi au sujet et nous avons décidé de laisser la possibilité d'une demi-journée de récupération pour ceux qui sont absents de chez eux plus de trois jours.

Vous découvrirez le programme le moment venu. Ce sera à Marseille.

Nous avons négocié des tarifs avec les compagnies aériennes. Air France était plus compétitive.

Je reconnais que le risque opérationnel est compliqué à gérer.

M. BELTRANDO

Nous avons aussi choisi une compagnie aérienne capable de proposer un vol affrété. L'un des vols sera assuré par Corsair.

Nous réaliserons le tirage au sort quand nous disposerons de la confirmation de tous les participants.

Pour la Réunion, le vol aller se déroulera le jour et le vol retour la nuit.

M. AZEDE

La reprise d'activité doit avoir lieu le lundi. Les salariés se posent beaucoup de questions à ce sujet. L'impact sur la fatigue sera important.

M. D'HARCOURT

Ce sont des questions normales. Nous y répondons clairement. La reprise aura lieu aux horaires habituels. Si c'est un problème pour une personne, elle ne vient pas.

M. AZEDE

Les collègues de Corse rentreront chez eux le vendredi à minuit et devront travailler dès le samedi matin.

M. D'HARCOURT

Les horaires de travail ne sont pas modifiés. Les salariés de Barcelonnette rentreront également tard et reprendront le samedi matin. Cette grande fête constitue une occasion unique, même si certains seront fatigués le lendemain. Nous souhaitons que le plus grand nombre de salariés vienne.

M. AZEDE

Combien avez-vous reçu de réponses ?

M. D'HARCOURT

Nous avons reçu 2 420 réponses, dont 150 réponses négatives. Les salariés qui viennent sont répartis sur tous les territoires. Parmi ceux qui ne viennent pas, certains n'ont pas de solution de garde d'enfant ou ne prennent pas l'avion.

Nous devons traiter les cas particuliers (alternants, salariés partant à la retraite).

M. AZEDE

La réponse positive vaut-elle engagement ?

M. D'HARCOURT

Oui, car nous réservons les billets d'avion et les hébergements, même si nous tiendrons compte de ceux qui font face à un réel problème les empêchant de venir.

M. AZEDE

Les tickets RTM seront-ils remboursés ?

M. BELTRANDO

Normalement, tous les salariés pourront se rendre à pied de l'hôtel au lieu de la convention. Si ce n'est pas le cas, le ticket de métro sera fourni. Nous affrèterons un bus pour les salariés hébergés dans un des hôtels qui est un peu éloigné.

M. LAFFITE

Le document présenté aujourd'hui complète bien la FAQ.

Tous les salariés ont reçu le courriel, même ceux qui partent à la retraite avant le 13 septembre. Participeront-ils ?

Plusieurs salariés ont posé des questions sur la BDU. Il leur a été répondu d'attendre que l'information soit ajoutée à la FAQ. Devons-nous poser nos questions sur la BDU ou sur la FAQ ?

Mme SIMONOT

Le canal à privilégier pour les questions sur la convention est celui de la FAQ qui est mise à disposition de tous les salariés.

M. D'HARCOURT

Il est compliqué de traiter le sujet des salariés qui partent à la retraite ou qui sont en CET.

Mme MACCIOCU

Une déclaration a-t-elle été effectuée auprès de la CGP ?

M. D'HARCOURT

Oui, nous avons pris contact avec la CGP et elle se réassure.

M. FOUCHARD

Pour venir de Saint-Pierre-et-Miquelon, nous avons une étape de plus de 8 heures à Halifax. Mes collègues demandent s'il serait possible de louer des chambres pour dormir ou travailler.

M. D'HARCOURT

Je note la question.

M. FOUCHARD

Avec le décalage horaire, nous ne pourrions pas nous connecter aux outils pour télétravailler.

M. BELTRANDO

Les salariés gardent les horaires de leur région d'origine, mais le sujet a été vu avec la DSI, dans le cadre de la continuité d'activité, car les managers auront besoin de se connecter.

M. FOUCHARD

De nombreux salariés demandent quel est le coût de cet événement pour la CEPAC.

M. D'HARCOURT

Le coût est élevé, tout comme le bilan carbone. Nous assumons cette décision parce que nous pensons que l'effet positif d'une telle fête est important pour l'Entreprise.

M. SAFLA

Le DC de la Réunion vient d'envoyer un courriel, où il ne parle pas d'invitation, mais de convocation, avec obligation de venir sauf en cas de force majeure. De plus, il écrit qu'il est interdit de prendre des congés entre le 9 et le 20 septembre.

M. D'HARCOURT

Nous avons demandé que le plus grand nombre de salariés vienne et nous ne souhaitons pas de prise de congé à ce moment. Toutefois, des exceptions sont possibles dans les services. C'est une invitation, mais nous voulons que les personnes soient présentes. Ce n'est pas une convocation. Nous demandons à chacun d'indiquer les raisons pour lesquelles il ne souhaite pas venir.

Mme IMBERT

Je vous donne des exemples concrets. Nous ne voulons pas qu'un salarié refuse de venir parce qu'il se trouverait en congé, en temps partiel ou en télétravail ce jour-là. Cette fête est un événement exceptionnel. Par exemple, dans mon équipe, pour des raisons de continuité d'activité, une personne a l'habitude de prendre ses congés en septembre et non en août. Elle ne viendra peut-être pas à la convention. Chaque équipe est capable de gérer ses contraintes et ses exceptions.

M. LAFFITE

Dans la FAQ, il est écrit que les prises de congé sont impossibles accolées à l'événement.

Mme IMBERT

Le sujet est différent. Un salarié d'Outremer ne peut pas modifier son vol de départ ou de retour, car les vols sont affrétés et parce que la Banque organise sa continuité d'activité.

M. LAFFITE

Je comprends. En revanche, si un salarié rentre à la Réunion le 15, il peut poser un jour de congé le 16.

M. D'HARCOURT

Oui.

Mme RAVATE

Le courriel du 3 février du DC de la Réunion a affolé les salariés. Il est écrit que le déplacement s'impose sauf cas d'obligation majeure en lien avec des sujets

familiaux. Il est précisé qu'aucune absence ne sera possible. Vos propos aujourd'hui sont clairs, mais ce courriel est perturbant.

M. D'HARCOURT

Nous avons reçu 411 réponses positives à la Réunion, donc il semble que l'affolement ne soit pas excessif. Certains salariés ne viennent pas pour de très bonnes raisons.

Le courriel du DC est un peu directif. Mes propos apportent une nuance et un éclaircissement.

Mme CALISTO

L'événement se poursuivra-t-il le soir ?

M. D'HARCOURT

Non. La convention dure seulement la journée.

M. GRANDSON

Une communication est-elle prévue vers les clients et les médias ? Les clients risquent d'être mécontents d'apprendre que leur argent finance un tel déplacement.

M. BELTRANDO

Nous communiquerons vers les clients, mais pas dans les médias. Il restera des salariés pour exercer la continuité d'activité et rester en contact avec les clients. Le sujet est géré par le Développement.

M. DEVICHI

En Martinique, le discours tend à culpabiliser les personnes qui ne viennent pas.

M. D'HARCOURT

La CEPAC est une grande entreprise, avec des circuits d'information variés. Les DC dépensent de l'énergie pour faire venir les gens, quitte à être maladroits. Vous êtes en mesure de corriger. De nombreux salariés ont accepté de venir sans aucune d'hésitation.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 10.

M. DELAGRANDE

L'exigence rime avec bienveillance, mais trop souvent aussi avec maltraitance et violence. Nous recevons des remontées de salariés, suite aux évaluations. Du jour au lendemain, ils entendent qu'ils ne seraient plus performants. Ce problème s'observe à tous les niveaux de l'Entreprise.

M. D'HARCOURT

Si pendant des années, de nombreuses choses n'ont pas été signifiées, il est normal que la personne soit surprise de ce changement. Toutefois, il n'y a aucune raison d'être brutal. Si une personne ne se situe pas dans les standards, il n'est pas normal que son évaluation soit très bonne. Il faut expliquer au salarié que sa note ne correspond pas à ce qui est attendu et il faut aussi expliquer au manager que ce n'est pas la bonne façon de procéder. Les managers n'ont peut-être pas appris à expliquer les choses. Il faut veiller à ce que tout se passe bien. Il est extrêmement important de porter cette exigence.

7. Information des membres du CSE sur l'opération Déméter Tétra

Intervenante : Eugénie SALLIOU.

Mme SALLIOU

Le programme Déméter correspond à 2 milliards d'euros de financement pour le Groupe. BPCE proposera des prêts aux banques populaires et aux caisses d'épargne. Ces prêts seront garantis par les crédits consommation de nos bilans et ils seront cédés à un fonds de titrisation (Déméter Tétra). Le fonds de titrisation émettra des titres sur les marchés, qui seront achetés par Commerzbank et ABN Amro. Le programme apporte 900 millions d'euros de liquidités supplémentaires au Groupe. La part de la CEPAC correspond à 47 millions d'euros. Les crédits restent dans notre bilan. Il n'y a aucun impact sur le coût du risque ni sur le résultat.

M. DEVICHI

Pourquoi ne pas avoir réalisé cette opération plus tôt ?

Quels prêts sont-ils apportés ?

Mme SALLIOU

Ce programme existe depuis plusieurs années.

Il s'agit de crédit consommation à taux fixe. Aucun critère de risque n'est posé.

M. AVIER

L'opération vise à compenser une collecte insuffisante. C'est un premier souci.

Grâce à des crédits sains, nous levons de l'argent auprès de BPCE. Avec cet argent, nous réaliserons de nouveaux crédits, puis de la titrisation, et ainsi de suite. Le système me semble dangereux.

Mme SALLIOU

Un crédit qui est collatéralisé dans un dispositif ne peut pas l'être dans un autre. Il n'y a pas de retitrisation.

Nous participons au financement de notre économie. Nous avons besoin de refinancement. Nous utilisons tous les dispositifs possibles, dont la titrisation. Nous continuerons à prêter et à avoir besoin de nous refinancer sur les marchés. La liquidité apportée par le dispositif nous permet de continuer à prêter, mais un prêt n'intègre pas deux dispositifs.

M. AVIER

Si les personnes ne peuvent plus rembourser leurs crédits, nous serons dans une situation très compliquée. Il serait plus sain d'augmenter la collecte. Ce genre d'opération constitue une facilité pour l'Établissement.

M. D'HARCOURT

L'opération compense en effet un manque de collecte. L'outil fonctionne bien et a fait ses preuves. Nous n'arrêtons pas pour autant la collecte.

Mme MACCIOCU

Cette opération nous permet d'obtenir des liquidités. Est-elle moins coûteuse que d'autres possibilités ?

Mme SALLIOU

Nous sommes aux conditions du marché.

Mme MACCIOCU

Ce sujet est-il également abordé en Commission économique ?

M. MARTIN

Non.

Mme SIMONOT

Le point pourrait être abordé par l'expert du CSE lors de son bilan économique de l'année précédente.

Mme CIALIX

Quelle est la destination des 47 millions d'euros ?

Mme SALLIOU

L'argent participe à l'équilibre global du bilan de la Caisse.

Mme CIALIX

Les autorités de contrôle ont-elles fixé une limite concernant la titrisation ?

Mme SALLIOU

Je note la question.

M. IVALDI

Quel est le rôle de la titrisation ?

Mme SALLIOU

BPCE doit chercher 900 millions d'euros sur le marché. BPCE apporte dans un véhicule les prêts des caisses et des banques, ce qui constitue une valeur. Le véhicule est transformé en titres qui sont émis sur le marché et qui sont achetés par deux banques, en échange de 900 millions d'euros. Ce sont des titres obligataires.

M. D'HARCOURT

Nous avons besoin de liquidités et d'autres entreprises ont besoin d'un bilan plus lourd.

8. Consultation des membres du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction du Pilotage et de la Performance : Remise de l'avis

Intervenante : Eugénie SALLIOU.

M. DEVICHI

Quelles sont les évolutions qui entraînent la modification du contrat de travail ?

Mme IMBERT

Il y a des modifications de rattachement managérial et de code structure. Nous avons rédigé trois avenants pour des changements significatifs. Les autres salariés ont été informés.

Mme SALLIOU

Un poste de chef de projet devient responsable de département. Un poste de directeur de projet devient responsable de département. Le périmètre d'activité change pour un poste de responsable de département. Les trois salariés ont été reçus par la DRH.

M. DEVICHI

Les outils de suivi mis à disposition seront-ils évalués ? Envisagez-vous de les rationaliser ?

Mme SALLIOU

Ce travail est quotidien. Nous monitorons la consultation de toute notre production. Nous essayons de rationaliser, mais nous devons aussi répondre aux demandes de chacun. Nous voulons refaire le site du pilotage.

M. AVIER

Nous n'avons pas une vision claire de l'activité Data transversale.

Par ailleurs, la Direction du Pilotage sera mieux structurée. Nous aurions aimé que les évolutions de qualification soient plus nombreuses.

M. D'HARCOURT

Nous reparlerons de la Data.

M. DOCHE

Nous avons échangé avec les salariés. La nouvelle organisation apparaît légitime. Elle est menée à effectif constant, ce qui justifie des promotions et des prises de responsabilité pour les salariés. L'exigence sera renforcée. Les salariés qui sont habitués à travailler d'une certaine manière depuis des années devront changer leur façon de faire. Il faudra procéder avec bienveillance.

M. D'HARCOURT

Je suis d'accord avec vous. Ces personnes doivent avoir envie de changer leurs habitudes. Notre responsabilité est de les accompagner et d'expliquer que le précédent mode de fonctionnement ne convient plus. Cette problématique est identique dans toutes les directions.

M. MARTIN

Le SIRH, le Pilotage et le Développement ont recours aux Data et au Pilotage. Serait-il utile d'avoir une coordination entre ces trois entités ? Un fonctionnement en silo représente toujours un risque. Un centre de données commun, où chaque entité puiserait ses informations nécessaires, serait-il d'un fonctionnement plus fluide ? Une coordination centralisée permettrait de compiler le pilotage.

Du fait de l'ajout constant d'outils, il faudra peser les emplois et la charge de travail. La réorganisation ne donne pas de perspective sur la quantification des ETP.

Suite au regroupement de la Data et du Pilotage, une recherche de synergie reste à trouver entre les métiers. Nous nous interrogeons sur l'accompagnement des métiers transverses. Cette réorganisation constitue un premier pas qui, au vu des exigences de l'Entreprise et du développement de ces métiers, sera certainement suivi d'une prochaine étape. Elle nous paraît favorable.

M. AVIER

Quelle est l'organisation choisie par les autres caisses ?

Mme SALLIOU

Certaines caisses suivent cette organisation, qui est celle du Groupe, mais pas toutes.

Le CSE rend un avis favorable à la majorité (24 pour et 1 abstention).

9. Présentation de l'accord de Branche relatif à la formation professionnelle signé le 15 novembre 2023

Intervenante : Mme OZENDA.

Mme OZENDA

L'accord de Branche a une validité de trois ans. L'objectif est de permettre le développement des compétences des salariés. L'accord est articulé avec l'accord GEPP et l'accord ProA.

L'accord ProA porte sur la reconversion de métier par l'alternance. Un tiers de la population de la CEPAC pourrait être concernée, mais les contraintes sont assez nombreuses. Pour le moment, aucune entreprise du Groupe ne l'a mis en œuvre.

Le Campus BPCE a été créé fin 2020. Il propose un catalogue national de formation sur tous les métiers. Un CFA permet de mettre en place des bachelors. Le bachelor Banque Assurance de la CEPAC a eu lieu le 6 février et a réuni 10 participants.

Des formations sont proposées sur les différents métiers bancaires. L'outil d'*adaptive learning* répond au projet Groupe Progresser dans le réseau. Il propose des parcours de formation personnalisés en fonction du besoin de chaque salarié. Les managers et les RRH peuvent aider le salarié à identifier la formation la plus pertinente en fonction des besoins de l'Entreprise et des objectifs professionnels. Ils contribuent à évaluer l'impact des formations sur les salariés. La volonté est également de proposer une offre de formation professionnalisante, certifiante et diplômante, notamment *via* les formations éligibles au CPF et *via* notre catalogue de formation.

Des actions sont menées en faveur du recrutement, notamment avec la mise en place du parcours NBA. Le parcours d'intégration vise l'ensemble des salariés. L'objectif est de fidéliser les nouveaux entrants.

Le salarié est autonome et peut mobiliser son CPF tout au long de sa vie active pour suivre une formation qualifiante, certifiante ou diplômante et pour valider des acquis d'expérience. Le CPF est alimenté chaque année à hauteur de 500 euros par an. Le CFA, au travers du bachelor Banque Assurance, constitue un levier de

recrutement. Il rend visible notre politique d'alternance et permet de proposer des formations opérationnelles. Dans le cadre d'un co-investissement, nous demandons au salarié de mobiliser son CPF pour des parcours de formation, notamment pour certains bachelors. Le salarié peut contacter les RH pour exposer son projet professionnel et être accompagné, par exemple avec un abondement financier du CPF.

Certaines formations ont en partie lieu en dehors du temps de travail, notamment celles avec des cours le lundi.

L'employeur a l'obligation d'évoquer les dispositifs de formation lors de l'entretien professionnel si le salarié y est éligible.

L'alternance est un mode de recrutement à privilégier. Nous voulons être attentifs aux alternants et leur proposer un poste en adéquation avec leurs compétences. Nous effectuons une revue trimestrielle avec les DT, les DC et la DRH de tous les alternants. Un bilan pédagogique est réalisé avec l'alternant et son tuteur. Le taux actuel de transformation en CDI à l'issue de l'alternance est actuellement de 30 % et nous devons l'augmenter. L'accent est mis sur l'accompagnement des primotuteurs (formation et certification de transmission des compétences).

M. DOCHE

Cet arsenal de formations doit permettre d'accompagner l'évolution des métiers bancaires. Je m'interroge sur sa traduction pratique pour les salariés. Sont-ils suffisamment informés ?

Il est dommage que l'accord ProA ne soit pas déployé alors que le dispositif d'alternance est intéressant pour les salariés.

Des formateurs qui interviennent au cours du NBA devront être validés par une certification à la main des DC et des DT. Ces managers peuvent-ils reconnaître la performance d'une formation d'un salarié en fonction de l'efficacité de ce dernier sur le terrain ?

M. D'HARCOURT

Ce sont des sujets très techniques. L'important est que les équipes RH maîtrisent bien l'ensemble des dispositifs et soient capables de répondre aux sollicitations.

Concernant la labellisation des formateurs, j'en ai parlé récemment avec les formateurs impliqués dans le NBA. C'est l'occasion pour eux d'être reconnus par l'Entreprise. La labellisation est issue des DT et des DC, car la matière est très technique. Elle doit être comprise par les collègues du réseau.

Mme IMBERT

Pour les RH, ce retour est très important, car nous sommes vigilants sur la qualité des formations. Nous avons besoin du retour du terrain. Les intervenants pourront être reconnus formateurs internes. C'est une façon de les remercier. Le processus de labellisation vient après plusieurs étapes, puisque les intervenants ont été formés (par exemple à la prise de parole).

Mme OZENDA

La labellisation a débuté début février. La démarche est appréciée par les salariés.

Mme MACCIOCU

Le salarié doit être proactif. Si je comprends bien, il doit participer financièrement avec son CPF, en complément du financement de l'employeur.

L'accord ProA n'est pas encore mis en place, alors que la loi date de 2018.

Mme OZENDA

La mise en place des dispositions ProA est compliquée du fait de nombreuses contraintes (150 heures de formation, conditions d'éligibilité, liste restreinte de diplômés).

Nous nous inscrivons dans une démarche de co-investissement : pour certaines formations diplômantes ou certifiantes, on demande une mobilisation du CPF à hauteur de 30 % sur quelques modules.

Mme MACCIOCU

Désormais, le salarié a son mot à dire sur sa formation. Un accompagnement est-il proposé pour l'aider à mobiliser son CPF ? Le salarié doit choisir la bonne formation et réussir à la suivre.

Mme OZENDA

Oui, nous avons l'habitude de procéder ainsi. Nous accompagnons aussi le salarié pour qu'il se saisisse du catalogue de formation, en dehors du CPF. Nous conseillons les salariés et les managers.

Mme MACCIOCU

Un manager peut s'inscrire sur le campus pour être tuteur. Le nombre de personnes tutorées par une même personne est-il limité ?

Mme OZENDA

Le DA est tuteur de l'alternant.

Mme IMBERT

Il y a un seul alternant par agence. Nous voulons renforcer l'accompagnement des tuteurs et des alternants pour garder davantage d'alternants en CDI. Nous suivons leur montée en compétence et voulons leur proposer un poste le plus tôt possible.

Nous avons une première promotion de 10 alternants internes pour le bachelor.

Les dispositifs paraissent théoriques, mais en réalité ils sont appliqués au quotidien dans l'Entreprise.

Nous pourrions organiser un webinaire sur la formation. Le catalogue de formation est récent. Il complète le plan de développement des compétences, qui a une vocation collective, en répondant à des besoins plus individualisés.

M. DELAGRANDE

La reconnaissance des tuteurs relève des missions du DA, mais ce dernier manque souvent de temps.

Les seniors pourraient être reconnus comme tuteurs ou comme maîtres d'apprentissage dans le cadre de la transmission des connaissances.

Plusieurs personnes qui viennent d'être recrutées ne possèdent pas les connaissances bancaires initiales. L'écart est important. L'esprit de l'accord vise à garder plus longtemps les alternants et les nouvelles ressources.

Mme CIALIX

La multiplication des dispositifs est positive, mais accéder à certaines formations peut être complexe. Le salarié a besoin de conseil. Vers qui peut-il se tourner ?

Mme IMBERT

Le salarié peut s'adresser aux RH de proximité, à l'équipe Formation et à son manager pour se renseigner sur les dispositifs légaux, sur les sujets sur lesquels il doit progresser, sur les formations pertinentes, etc. Il me semble que la démarche est bien intégrée dans nos pratiques.

Mme OZENDA

Chaque année, pour établir le plan de développement des compétences, nous consultons les managers pour recueillir les besoins. Les managers mènent l'entretien professionnel qui contient un volet sur le développement des compétences. Les équipes Formation sont accessibles et répondent aux questions des salariés et des managers.

Mme CIALIX

Le besoin individuel est-il soumis à validation ? Est-il possible de passer outre une réponse négative du n+1 ou du n+2 ?

Mme IMBERT

Si le projet de formation est financé par l'Entreprise, il faut qu'il ait un lien avec le poste actuel ou le parcours professionnel. Dans le cas contraire, le salarié est libre de recourir à son CPF. Nous mettons en place des formations collectives en lien avec le plan stratégique de l'Entreprise. C'est notre devoir.

Mme CIALIX

La formation devient de plus en plus essentielle avec l'allongement de la carrière professionnelle. Il faut que le tutorat soit réellement pris en compte au sein des équipes. Il permettrait de valoriser l'expérience des salariés en fin de carrière.

Mme IMBERT

Le rôle de tuteur n'entretient pas un lien systématique avec l'âge. Le tuteur accompagne un alternant. Ce rôle est assuré par les directeurs d'agence. Le sujet de la transmission des savoirs des seniors est distinct.

M. D'HARCOURT

Un bon tuteur occupe un poste et possède une capacité d'accompagnement. Ce rôle ne constitue pas une méthode pour gérer une fin de carrière.

M. DELAGRANDE

Le portefeuille pourrait être allégé, de façon à disposer du temps dédié à l'accompagnement.

M. D'HARCOURT

Je ne le conçois pas ainsi.

Mme CIALIX

Le catalogue Jump existe-t-il toujours ?

Mme OZENDA

Oui. Les offres de formation sont aussi accessibles depuis le nouveau Hub RH.

Mme MARTINO

Nous avons la chance d'avoir un beau programme de formation. L'idée d'un webinaire sur l'accessibilité des formations me semble très bonne. J'ai fait partie de la Commission Emploi formation. Nous avons relevé un point de vigilance : les formations sont quelquefois superposées avec les interventions de la DAC et les temps forts de l'agence.

Mme OZENDA

Nous travaillons avec la DAC pour nous coordonner. Nous avons mis en place une instance d'animation pour repérer les chevauchements de calendrier. Chaque année, nous validons un planning annuel pour les formations réglementaires et les formations métier.

Mme MARTINO

En Commission vous avez évoqué le parcours Crescendo pour les salariés en décalage. A-t-il repris ?

Mme OZENDA

Nous avons mis en place des parcours Crescendo, mais l'année dernière aucun salarié n'avait été repéré. Nous travaillons avec les RRH pour identifier les salariés. Crescendo est destiné aux salariés en décalage sur certaines thématiques, mais avec un potentiel.

Mme FERMANIAN

Je voudrais savoir ce qui est fait pour conserver davantage nos alternants.

Mme IMBERT

Actuellement, nous en gardons 27 % en CDI et nous voulons progresser. L'objectif de suivi est d'être proactif et de ne pas attendre la fin de l'année pour prendre une décision. Il faut aussi lui confier régulièrement des tâches intéressantes : sortir de l'accueil, commencer à vendre des produits simples, être testé, se charger d'une partie d'un portefeuille. Nous avons défini un parcours de montée en compétences, qui s'adapte aux réalités des personnes et du terrain. Nous tenons un point régulier.

Nous avons organisé une journée de lancement des alternants en octobre et nous leur avons présenté le parcours. Nous avons aussi rappelé aux DT le suivi qui est attendu de leur part.

Mme FERMANIAN

Les autres établissements bancaires donnent plus de responsabilités aux alternants. Le passage à l'accueil leur semble peu intéressant vu leur formation.

M. D'HARCOURT

L'objectif est de recruter la moitié des alternants. L'important est de s'inscrire dans cette tendance dans la durée.

Les jeunes recrues restent moins longtemps en poste. Après un an, 80 % des personnes recrutées sont encore présentes. L'enjeu est réel. Nous recrutons, mais nous avons besoin que ces nouveaux salariés restent.

M. AVIER

Il existe un décalage entre le terrain et les propositions. Le personnel veut être plus performant pour augmenter sa part variable. La compétence doit être mieux reconnue et payée.

10. Compte-rendu de la commission emploi formation du 20 décembre 2023

Participants RH : Céline Ozenda, Teddy Gilles, Caroline Isnardon, Corinne Simonot.

Participants CSE : Mathieu Lorenzati, Cécile Martino, Sandrine Fermanian, Guillaume Ivaldi.

Le 20/12/2023 les RH nous ont présenté le projet de Plan de développement des compétences pour 2024.

D'abord le contexte lié à la politique commerciale CEPAC pour 2024 qui nous a été présenté au précédent CSE avec les ambitions de conquête, de développement et d'équipement de la CEPAC. Ce plan de formation a, entre autres, pour but d'accompagner nos collaborateurs sur la réalisation de ces ambitions.

Concernant les orientations du plan de formation, ce sont bien sûr les obligations de formation réglementaire, mais aussi la transformation de la formation, qui s'adapte à la transformation de nos métiers, et l'acquisition de nouvelles compétences. En termes de coûts de formation, le budget de la formation est encore en progrès cette année avec pour projet d'atteindre 6,31 % de la masse salariale, soit 2,9 millions d'euros, ce qui représente 16 700 journées de formation. En termes de temps, la moitié des temps de JHF sera consacrée aux formations réglementaires exigées par nos différents métiers et en termes de budget, les principaux postes seront répartis sur le commercial, l'apprentissage technique banque et assurance ainsi que sur les cursus diplômants tels que l'ITB ou l'AUREP par exemple. Ceci s'explique principalement par le fait que la plupart des formations réglementaires seront effectuées en e-learning ou en classe virtuelle réduisant considérablement leurs coûts à la fois financiers, mais aussi carbone.

En résumé, la répartition sur 2024 selon les modalités de formation prévoit 35 % de formations en présentiel, 25 % en mixte et 40 % en distanciel.

Les différentes actions phares par domaine seront en 2024 :

- *Le commercial et technique banque et assurance avec 4 priorités :*
 - *La conquête avec entre autres un accompagnement de l'ensemble des CAPROS sur ce sujet durant 1 ou 2 jours cette année ;*
 - *La négociation commerciale ;*
 - *L'actualisation des connaissances ;*

- *L'accompagnement des nouveaux entrants, avec l'amélioration du cursus NBA, plus d'immersion en agence et E-CEPAC + webinaire avec les managers. C'est à l'issue de la formation sur le socle de base NBA (environ quatre semaines) que le portefeuille client sera remis au collaborateur. Il est également prévu de neutraliser les rendez-vous clients pendant cette période de 4 semaines.*
- *Le programme Progresser dans le réseau qui sera lancé en septembre et qui nous a été détaillé lors du précédent CSE ;*
- *Les cursus diplômants et certifiants qui accompagnent les collaborateurs ayant pris un nouveau poste (ITB pour DA, AUREP pour CAGP mais aussi des parcours certifiants ou diplômants pour les nouveaux GCP, CAPRO, etc.). À noter qu'une nouvelle clause pour certaines formations a été mise en place pour certains parcours (AUREP et ITB) afin de protéger l'Entreprise d'éventuelles démissions une fois les diplômes acquis ;*
- *Les formations réglementaires, AMF, DCI, DEAC, DDA. Il est à noter que le DCI et la DDA repassent en distanciel pour les collaborateurs déjà en poste. Le service RH nous a notifié les difficultés rencontrées en 2023 pour le présentiel sur certaines formations réglementaires (DCI DEAC) avec 25 % des collaborateurs ne s'étant pas présentés aux convocations pour des raisons diverses. Nous avons suggéré au département RH d'encourager la réalisation de ces formations en télétravail pour les collaborateurs le désirant. De notre point de vue, cela pourrait améliorer grandement le délai de réalisation et l'implication des collaborateurs sur ces formations qui sont longues et fastidieuses en les sortant des agences où ils sont sursollicités et ont du mal à réaliser les e-learning. Il nous a été répondu que le télétravail était destiné à du travail commercial et non à la formation.*
- *L'expertise technique des fonctions supports avec 4 priorités :*
 - *Valorisation des services bancaires ;*
 - *Accompagnement à la prise de poste ;*
 - *Développement de l'expertise ;*
 - *Les enjeux RSE.*
- *Le management avec 3 priorités :*
 - *Le campus des managers avec la création d'une communauté des managers CEPAC pour accompagner et soutenir les managers ;*
 - *Le parcours de prise de fonction (poursuite et réactualisation) ;*
 - *La sensibilisation et l'accompagnement des risques psychosociaux.*
- *Le transverse avec comme priorités :*
 - *Le développement des softskills ;*
 - *L'accompagnement sur les nouvelles technologies, la DATA et L'IA ;*
 - *Le lancement de CEPAC Talent saison 2 ;*
 - *La poursuite du dispositif Crescendo pour les collaborateurs en décalage avec les attendus de leur métier ;*
 - *Le lancement du parcours Réussir sa carrière au féminin pour constituer un vivier de talents féminins au sein du Groupe et favoriser l'égalité homme/femme.*

Il nous a été ensuite présenté le macroplanning des formations pour 2024. Des efforts ont été demandés pour essayer de faire en sorte que les formations ne

tombent pas en même temps que les grosses actions commerciales du réseau telles que la commercialisation de l'emprunt par exemple, les priorités commerciales et de formations s'étant déjà opposées en 2023 sur certaines périodes.

Pour terminer, nous avons eu un rappel sur les dispositifs existants tels que le compte formation ou la VAE.

Mme BERNARD

Pour les salariés qui reviennent à leur emploi après une longue absence, quand les formations réglementaires ont-elles lieu, sachant qu'elles sont indispensables pour travailler avec le client ?

Mme OZENDA

Une attention particulière est portée à ces salariés. Nous essayons de les former en amont et de planifier les formations.

M. D'HARCOURT

Nous vérifierons combien de personnes sont concernées par cette difficulté.

11. Compte-rendu de la commission logement du 19 décembre 2023

Séance en Visio via TEAMS.

Personnes convoquées : Fattouma AZOUAOU, Florence PALACIO, Frédéric LOPEZ, Salim SAFLA.

Personnes connectées : ISNARDON Caroline, Fattouma AZOUAOU, Florence PALACIO.

Absents : Frédéric LOPEZ, Salim SAFLA.

PRÉSENTATION D'ACTION LOGEMENT

Toutes les entreprises du secteur privé employant 50 salariés et plus ont l'obligation de consacrer chaque année 0,45 % de leur masse salariale à la participation à l'effort de logement, ce qui est le cas de la CEPAC.

1. DÉFINITION D'ACTION LOGEMENT

- ✚ ACTION LOGEMENT : Organisme unique regroupant les collecteurs ;*
- ✚ Le site web : www.actionlogement.fr*
- ✚ Création d'une plateforme en ligne <https://al-in.fr/>*
- ✚ Un numéro de téléphone unique : 09.70.800.800*
- ✚ La CEPAC a l'obligation de verser chaque année une subvention en fonction de la masse salariale avant le 31 décembre.*
- ✚ Présentation du bilan des 3 dernières années : augmentation des demandes en matière de location ;*
- ✚ Présent sur le territoire France Métropolitaine et Outremer.*

2. RÔLE D'ACTION LOGEMENT

- ✚ TROUVER UN LOGEMENT*

- *Logement social, intermédiaire ou libre et résidence temporaire ;*
- *Avance LOCA-PASS : un prêt sans frais ni intérêt, pour financer le dépôt de garantie.*
- *VISALE : une garantie 100 % gratuite couvrant pour les propriétaires les risques d'impayés ;*
- *AIDE MOBILI-JEUNE : si vous êtes alternant versement d'une subvention jusqu'à 100 euros par mois ;*
- *AIDE MOBILI-PASS : financement des dépenses liées à la mobilité géographique.*
- ✚ **ACHETER UN BIEN IMMOBILIER**
 - *Conseil en financement et accession ;*
 - *Prime Accession de 10 000 euros en primo-accédant et prêt pour aider à la construction ou à l'acquisition d'un logement neuf.*
- ✚ **FINANCER DES TRAVAUX : Prêt travaux, prêt agrandissement, rénovation et adaptation du logement au vieillissement.**
- ✚ **AIDE A LA MOBILITÉ : accompagner et simplifier la mobilité professionnelle : recherche de logement, aides financières. Au vu de nos accords CEPAC sur la mobilité, ceci ne concerne pas vraiment nos salariés.**
- ✚ **SURMONTER DES DIFFICULTÉS : CIL-PASS ASSISTANCE : service d'accompagnement social gratuit en cas de difficultés fragilisant l'accès ou le maintien dans un logement.**

3. RAPPEL DES PROCÉDURES

- ✚ *Démarche du collaborateur : inscription en ligne sur la plateforme pour une demande à venir ou maintien de l'antériorité de la demande papier avec l'attribution d'un numéro unique d'enregistrement obligatoire (NUD-NUR).*

4. DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS À LA CEPAC

- ✚ *RH relations sociales, membres de la commission logement, Agence du personnel, Élus au CSE.*

5. PROJET DE LA COMMISSION

- ✚ *Rédaction et mise en ligne sur le site des ASC d'une information mettant en avant le partenariat de la CEPAC avec Action Logement afin qu'un grand nombre de collaborateurs puisse en profiter.*

M. MARTIN

La plaquette d'information est mise en ligne sur le site des ASC.

Il est compliqué de se loger sur notre territoire. Ce serait bien de savoir combien de salariés font appel à Action Logement et de trouver des solutions pour faciliter l'accès au logement.

M. D'HARCOURT

Il s'agit d'un sujet de préoccupation. Nous participons à tout ce qui peut faciliter l'accès au logement des collègues. Nous devons faire en sorte que les ressources disponibles soient connues et utilisées. Nous travaillons sur le sujet avec notre bailleur social.

Mme ISNARDON

En 2023, Action Logement recense 77 services rendus (contre 64 en 2022 et 44 en 2021), dont 63 aides à la location.

M. DEVICHI

Les salariés ne pensent pas forcément que le CSE propose des actions en faveur du logement. Il faut faire connaître l'existence de la Commission, peut-être grâce à la communication des RH.

Mme IMBERT

Des plafonds de ressource s'appliquent aux aides. Le Hub RH, dans la section Mes avantages, signale l'existence de ces dispositifs qui intéressent surtout les personnes qui viennent d'être recrutées et/ou qui bénéficient d'une mobilité. Les équipes RH connaissent le dispositif et le conseillent.

M. DEVICHI

L'Agence du personnel présente-t-elle ce dispositif aux salariés ?

Mme IMBERT

C'est une bonne question.

Mme CIALIX

J'ai participé à la Commission en 2023. Nous avons les coordonnées de correspondants privilégiés pour joindre Action Logement. Les nouveaux membres de la Commission auront-ils ces numéros de téléphone ?

Mme ISNARDON

Toutes les demandes passent par le site internet d'Action Logement. L'assistance sociale peut appuyer les dossiers particuliers.

Mme CIALIX

Les alternants sont-ils informés qu'ils bénéficient de certaines dispositions ?

Mme IMBERT

Oui. Les équipes RH peuvent conseiller les alternants et tous les nouveaux salariés.

M. DEVICHI

Les documents du site du CSE et du Hub RH présentent des incohérences entre eux.

Mme BERNARD

Nous vérifierons.

M. PINEAU

Je suis membre du Comité territorial Action Logement Guadeloupe. Le logement est un sujet essentiel. En Guyane les loyers sont très élevés. Les bailleurs sociaux favorisent les petits revenus et les salariés de la CEPAC ne sont pas prioritaires. Toutefois, ils pourraient prétendre au logement social intermédiaire.

12. Information des membres du CSE sur le projet de fusion-absorption de BPCE Achats par BPCE Services

M. D'HARCOURT

Les instances de BPCE Achats et BPCE ont rendu un avis favorable sur ce projet. Les deux entités se rapprochent, en appliquant la réglementation L.1224-1 du

Code du travail. Les négociations permettront de finaliser le volet social. Ce rapprochement relève du bon sens. Le Groupe essaie d'optimiser son organisation. Des engagements sont pris sur le maintien de l'emploi et sur le maintien du niveau global de rémunération.

Mme MACCIOCU

Nous aurons un seul interlocuteur. Cela risque-t-il d'entraîner une réduction d'effectif à la CEPAC ?

M. D'HARCOURT

Non, il n'y aura aucun impact. Assez peu d'entités de la CEPAC ont besoin de recourir à BPCE Achats puisque nous avons développé nos propres services. Des établissements de plus petite taille font davantage appel à ces activités.

Mme MACCIOCU

Le Groupe devrait réaliser des économies.

M. D'HARCOURT

Nous espérons une diminution des frais de fonction support.

M. DEVICHI

BPCE Achats risque de prendre l'ascendant sur BPCE Services.

Par ailleurs, un accord de méthode a été signé, ainsi qu'un accord d'adaptation.

13. Présentation du Hub RH

Démonstration du site.

Mme IMBERT

Le Hub RH a été lancé il y a une semaine, grâce aux efforts soutenus de la part des équipes RH. Nous relevons 2 500 connexions par jour depuis son lancement. Il était très attendu.

M. D'HARCOURT

Notre outil est limité, mais nous pouvons nous améliorer sur de nombreux points. Ce Hub RH est le fruit d'un travail considérable.

Mme IMBERT

La navigation n'est pas aisée à cause de la construction technique du site.

L'idée n'est pas d'héberger du contenu qui existe déjà par ailleurs, mais de rediriger vers le contenu qui existe.

L'espace manager sera accessible dans un second temps.

M. D'HARCOURT

Chacun le consultera et apportera ses remarques, même si elles ne seront peut-être pas toutes prises en compte.

M. MARTIN

Nous avons souhaité cette présentation, car le Hub RH est attendu depuis longtemps. Il montre la volonté de rapprocher les RH des salariés. Les informations concernent la vie quotidienne de tous les salariés. Ils pourront chercher et trouver par eux-mêmes ce qui les intéresse.

M. DELAGRANDE

Bravo pour la mise en place du site. Il est perfectible, mais il existe.

Il faudra le mettre à jour en permanence et cet enjeu sera essentiel. Par exemple, sur la page « Qui fait quoi », les informations doivent évoluer en même temps que l'actualité. Autre exemple, sur la page de la cooptation, la précision sur ceux qui peuvent être coopteurs ou pas ne figure pas.

Mme IMBERT

Les règles de cooptation sont claires : la cooptation est ouverte à tous, sauf aux recruteurs et aux managers concernés directement par le recrutement, car c'est leur travail de pourvoir les postes. Le guide a été mis à jour, mais la règle est écrite en tout en petit en bas de la page. Ce n'est peut-être pas assez visible.

Je suis d'accord à propos de la nécessaire mise à jour régulière du Hub RH. Ce défi est commun à tous les sites de la CEPAC. Nous devons avoir le réflexe de mettre à jour le Hub à chaque changement de règle ou de personne. La mise à jour de l'Annuaire est automatique. Nous n'aurons pas la même réactivité. J'ai demandé une revue annuelle interne RH pour actualiser le site. N'hésitez pas à signaler les informations qui ne sont pas à jour.

M. LAFFITE

Le Hub RH est beaucoup plus intuitif. Sa mise à jour sera en effet essentielle.

Certaines informations se trouvent sur le site et sont envoyées par courriel. Continuerons-nous à recevoir ces messages ?

Mme IMBERT

Nous continuons les envois par courriel. L'envoi d'un message attire l'attention sur un sujet qui vient d'être publié alors que le hub permet de retrouver une information qui a été mise à disposition.

M. LAFFITE

Concernant les conditions liées aux octrois de crédit pour le personnel de la Caisse, les salariés demandent pourquoi ils ne bénéficient pas du lissage des prêts consommation lors de la mise en place d'un prêt immobilier.

M. D'HARCOURT

Je note la question.

14. Restitution de la CSSCT auprès des membres du CSE sur le point abordé lors de la séance du 20 février 2024 – 2^{nde} partie

En complément de cet ordre du jour, un point de situation sur les incivilités à l'agence de Salon-de-Provence a été fait à la demande d'un membre. En effet,

depuis plusieurs jours, l'agence fait face à une cliente, psychologiquement fragile et sans doute sous emprise, qui cherche à contraindre l'agence et les agences en périphérie pour retirer massivement sur ses comptes. Dans son devoir de conseil, l'agence, appuyée des Services juridiques, cherche à protéger la cliente en refusant ses demandes. La cliente mécontente n'a de cesse d'insulter, menacer et dénigrer sur les réseaux sociaux. Une salariée a déposé plainte et les Services juridiques ont procédé à un signalement auprès du procureur pour possible abus de faiblesse. Serge Ferrier est en soutien et écoute des équipes très affectées par la situation.

Si cette situation dépasse la simple incivilité, il nous paraît important de dissocier le risque d'abus de faiblesse de la cliente de la situation des salariées et questionnons sur l'accompagnement à la déclaration d'accident de travail qui n'a pas été faite pour l'heure. Nous constatons post CSSCT que les déclarations ont depuis été réalisées pour trois collaboratrices de l'agence.

Pour la gestion des comptes de la cliente, une demande de changement d'agence, voire vers un autre service, a été suggérée, mais non retenu, car la cliente se rend dans cette agence, mais également dans les agences en périphérie. Malgré l'atteinte à l'image de la CEPAC, en plus de celle des collaboratrices, le dépôt de plainte de la CEPAC n'est pas envisagé à cause de la difficulté à prouver le préjudice pour la Caisse.

Concernant les mesures mises en place, nous apprenons la présence d'un agent de sécurité pour le 21 février avec prolongation, si cela est jugé nécessaire.

Dans le cadre de nos prérogatives, nous nous sommes rendus à l'agence de la Valentine, qui a également connu une succession d'incivilités. Nous nous interrogeons sur le nouveau process qui serait de motiver par mail au DT, Dirco et DSTS la demande de prolongation d'un agent de sécurité au-delà de deux jours pour une maîtrise des coûts. Ce nouveau process devrait être présenté lors de la prochaine CSSCT.

En complément, nous sommes revenus sur la nécessité de véritables formations et accompagnements dans la gestion des attitudes et incivilités, notamment sur les jeunes salariés au-delà de la demi-journée consacrée à la sécurité dans le parcours NBA.

Pour conclure, les membres ont rappelé leur volonté de recourir à un affichage en agence indiquant que la personne est filmée et que toutes agressions sur un collaborateur exposent l'agresseur à une peine d'emprisonnement.

15. Vote d'une mission des membres de la CSSCT ou des correspondants de proximité sur les agences sensibles à la CEPAC

M. MARTIN

La mission a pour but de dresser un état des lieux sous l'angle SSCT de toutes les agences sensibles identifiées au Document unique, puis de présenter une restitution en CSE. Nous sommes en train d'établir un questionnaire et un calendrier qui sera partagé avec les RH. Toutes les contributions sont les bienvenues.

Mme BERNARD

Une préparation commune permettra de répartir la géographie et les tâches entre membres de la CSSCT et correspondants de proximité et d'élaborer le support commun.

M. MARTIN

Disposer d'un questionnaire formalisé facilitera la restitution.

Le CSE se déclare favorable à l'unanimité à cette mission.

16. Points divers

M. AZEDE

Ma question porte sur la différence entre le statut de cadre aux Antilles/Guyane et à la Réunion/Métropole. L'accord du 16 février 2001 relatif à la durée du travail à la CEPAC indique que, pour le personnel d'encadrement au forfait jour, la base annuelle est de 209 jours à l'année, mais il n'a pas évolué suite à la signature des accords suivants. Or l'accord d'harmonisation du temps de travail en Outremer du 25 mars 2019 fixe les jours chômés spécifiques en Outremer pour les différents territoires et les 1 607 heures annuelles de travail dans tous les territoires. Pour les Antilles et la Guyane, il y a entre 7 et 10 jours chômés par an. Les 209 jours de travail à l'année ne sont pas atteints. Aucun cadre manager des Antilles et de Guyane ne peut bénéficier du statut de cadre au forfait jour. Depuis 2019, les managers s'interrogent sur cette différence de traitement. Une mise à jour de l'accord 2001 est-elle prévue ?

Mme SIMONOT

Le sujet est complexe. L'organisation du temps de travail aux Antilles est particulière : 4,5 jours de travail par semaine, la longue matinée du mercredi étant décomptée comme une journée, avec les jours fériés locaux. Quand nous avons négocié l'accord spécifique sur le temps de travail en Outremer, nous avons vu que le nombre de jours travaillés à l'année pouvait être inférieur à 210 jours. C'est la raison pour laquelle nous n'avons pas intégré les cadres des Antilles dans le dispositif de forfait cadre. La logique de Métropole et de la Réunion veut que le nombre de jours travaillés pour un salarié qui n'est pas au forfait jour soit supérieur au nombre de jours travaillés pour un cadre au forfait jour (environ 220 jours contre 210 jours). Il est vrai que des managers des Antilles sont suffisamment autonomes pour répondre à la définition du cadre, mais la durée du travail sur l'année ne correspond pas (un cadre au forfait jour aux Antilles travaillerait un plus grand nombre de jours qu'un salarié des Antilles sans forfait jour). Pour conserver la cohérence de l'ensemble, nous n'appliquons pas le forfait cadre aux Antilles. Le cadre autonome a des amplitudes journalières importantes. C'est la raison pour laquelle la CEPAC a fixé un plafond annuel de 210 jours.

Mme IMBERT

L'ensemble est peu lisible, mais la décision initiale vise à ne pas défavoriser les cadres des Antilles.

M. AZEDE

À certains postes, les managers fonctionnent comme s'ils étaient cadres autonomes. C'est le cas des DC par exemple. De plus, certaines années, le seuil de 210 jours est atteint.

Mme SIMONOT

Lors de la signature de l'accord de 2001, la Caisse comprenait très peu de cadres éligibles au forfait. Les cadres au forfait jour ne bénéficient pas des jours de congé conventionnels CEPAC. Les jours de fractionnement ne sont pas calculés pour les forfaits jours. Si nous décomptons précisément les heures et les jours, le régime actuel paraîtrait peut-être plus favorable. Je comprends que ce ne soit pas compris, car les managers souhaiteraient avoir un statut de cadre.

M. AZEDE

Plusieurs managers se considèrent comme des cadres autonomes et travaillent le mercredi après-midi et ils se sentent lésés, car l'amplitude horaire du forfait jour leur apporterait des compensations.

M. D'HARCOURT

C'est un sujet important sur lequel travailler. Il faut bien comprendre tous les impacts avant de décider de changements.

M. FOUCHARD

À Saint-Pierre-et-Miquelon, les managers n'ont pas droit au forfait jour, mais le nombre de jours fériés est inférieur à celui des Antilles. Par ailleurs, un DR qui arrive de Métropole pour travailler à Saint-Pierre-et-Miquelon conserve son forfait jour et son statut de cadre.

Mme SIMONOT

Saint-Pierre-et-Miquelon n'a pas la Journée de solidarité. Les salariés travaillent 1 607 heures.

M. D'HARCOURT

Le sujet du temps de travail à la CEPAC est complexe.

M. DEVICHI

L'accord sur la prise des congés de 2019 permet par exception aux salariés de poser leurs congés et RTT jusqu'au 31 janvier de l'année n+1, mais cette disposition se conjugue chaque année avec la préconisation des RH qui fixe une date limite en fonction des vacances scolaires. La majorité des personnes tient compte de cette recommandation, les congés payés étant toujours soumis à la validation des managers. Cette année, des personnes ont déposé des congés après la reprise scolaire, mais ont vu ces congés être imputés sur l'année 2024 (et perdus sur le calcul 2023).

M. D'HARCOURT

L'accord de 2019 précise bien « par exception ». Par exception, à la Réunion, il est accepté que les congés soient pris plus tard. En cas de raison très particulière, c'est également accepté en Métropole. Ce sont des exceptions. La norme est de prendre les congés du 1^{er} janvier au 31 décembre. Certains ont l'habitude de procéder autrement. Nous avons parlé de ce sujet en CSE. Nous voulons que l'année commerciale débute le plus tôt possible. Les règles sont rappelées chaque année.

M. DEVICHI

J'ai le cas d'un directeur d'agence qui a déposé ses congés, avec validation de son DT. Le CSE organisait un voyage en janvier. Ce DA, pour des raisons de service, a travaillé entre Noël et le Jour de l'an et a posé des congés en janvier. Or ces jours de congés ont été imputés sur l'année 2024.

M. D'HARCOURT

Si c'est une erreur, elle sera corrigée, mais il faut distinguer le cas particulier de la règle collective.

Nous voulons revenir à l'esprit de l'accord. C'est seulement par exception qu'il est possible de poser des congés après le 31 décembre.

Mme SIMONOT

Un salarié peut poser des congés en janvier, mais c'est le nouveau compteur qui est imputé, à l'exception des équipes de la Réunion dont le calendrier de vacances scolaires est décalé. Par équité pour les salariés des autres territoires, il est autorisé de prendre, sur le compteur de l'année passée, quelques jours en janvier, en général jusqu'à la reprise scolaire. C'est une souplesse.

Mme IMBERT

De nombreux salariés prennent leurs congés en janvier, mais au service RH, nous ne pouvons pas deviner s'il s'agit de congés posés sur le nouveau compteur ou s'il s'agit d'une exception validée et de jours posés sur le compteur précédent. Par défaut, le décompte est opéré automatiquement sur l'année en cours. Il faut que le salarié se manifeste pour expliquer qu'il n'a pas pu prendre ses congés plus tôt et que sa situation constitue une exception.

Chaque année nous expliquons en quoi consiste l'exception collective qui est admise (territoire de la Réunion et congés scolaires des autres territoires). Ce sont ces exceptions collectives qui sont intégrées par l'outil de la Paie. Les cas individuels doivent être signalés.

M. D'HARCOURT

L'outil RH ne peut pas deviner qu'il s'agit d'une exception. Si la personne est autorisée et que sa situation n'entre pas dans les exceptions généralement admises, il faut signaler qu'il s'agit du solde des congés de l'année précédente. Le salarié doit faire l'effort de comprendre les règles et de se préoccuper du travail des collègues.

La règle est claire : les congés sont pris du 1^{er} janvier au 31 décembre. Les exceptions donnent lieu à une communication chaque année.

Le cas individuel sera examiné.

M. LAFFITE

Pourrions-nous avoir un point de situation sur Mayotte ? Je ne doute pas que des mesures aient été prises par la Caisse à l'occasion des barrages, mais nous n'en avons pas connaissance.

M. D'HARCOURT

Nous avons mis en place une cellule de crise. Nous pourrions en effet vous présenter un point.

M. LAFFITE

Lors de la présentation des comptes de la Banque, vous avez parlé du risque de pénalités en cas de retard sur le règlement aux fournisseurs. BPCE Lease a par exemple été condamné à une amende d'un million d'euros. À la Réunion, j'ai appris que nous n'avions pas réglé un fournisseur local et que ce fournisseur ne réalisait plus de prestation pour l'Entreprise. L'image de la CEPAC est dégradée par cette opération qui génère en plus un risque financier.

M. D'HARCOURT

Vous me donnerez les détails. Nous devons comprendre cette situation.

Nous pourrions présenter un point sur les règlements des factures. Il me semble que la CEPAC est un peu plus rapide que le Groupe.

M. LAFFITE

La mise à disposition d'un intérimaire doit dorénavant être justifiée au moyen d'une fiche candidature temporaire. Cette fiche est assez longue à compléter. Il faut justifier la demande de ressource temporaire avec des arguments qualitatifs et quantitatifs. Le process va jusqu'au CDG.

Mme IMBERT

Nous avons communiqué ce nouveau process par mail à tous les directeurs. La fiche est assez simple à remplir. Il faut expliquer les compétences recherchées et le risque inhérent à l'absence de ressource temporaire.

M. D'HARCOURT

Le niveau des effectifs assez élevé, car plusieurs postes vacants ont été pourvus. Le poids des fonctions supports représente 34 % de nos effectifs (contre 31 % dans le Groupe). Nous devons être vigilants dès le début de l'année pour suivre toutes les demandes de renfort et toutes les demandes de remplacement en fonction support. Ce process permet aux membres du M50 de s'assurer qu'il n'existe pas une meilleure solution pour résoudre la difficulté.

M. DELAGRANDE

Il y a 10 jours Christophe Ducoulombier a envoyé un message aux managers commerciaux au sujet des résultats « cœur de métier » de la part variable 2023. J'ai été alerté par des agences. En Métropole, 17 agences ont des résultats inférieurs à 3, voire inférieurs à 1. Les équipes savent qu'il existe un Comité part variable, mais le process mal connu. Elles ne savent pas qui saisir. Je demande à pouvoir disposer d'un fichier avec les objectifs par agence sur quelques items de synthèse et avec leur résultat de part variable. Certaines agences ont connu de fortes remontées d'objectifs depuis deux ans, ce qui décourage les salariés. De plus, les équipes ont la sensation d'avoir travaillé dans des conditions difficiles tout au long de l'année (altération des effectifs, nouveaux entrants), d'être pénalisées par cet accroissement d'objectifs et de ne pas pouvoir se faire entendre. Il faudrait également savoir comment travaille le Comité part variable.

M. D'HARCOURT

Les ajustements ont lieu au niveau du Comité opérationnel alors que la modification des règles relève Copil part variable. Plus aucune agence n'a une part variable à zéro.

Les DC et les DT signalent les cas particuliers à un Copil. Les dossiers sont arbitrés. Environ cent cas ont été ajustés pour 2023. Certaines années, nous sommes très stricts, mais cela n'a pas été le cas en 2023. Le taux de part variable est moins élevé en 2023, mais il reste correct (9 % sur le réseau commercial BDD). De très nombreux cas sont examinés.

Mme FERMANIAN

Les managers qui ont déposé un recours sur la part variable pourraient-ils recevoir un retour ?

M. D'HARCOURT

Si le DA demande au DC d'effectuer un recours, il doit en effet recevoir une réponse (négative ou positive). Je note le point.

Mme MACCIOCU

PUPA sera-t-il mis à jour pour intégrer l'alerte violette ?

Les salariés de la Réunion ont reçu un message des ASC le 31 janvier pour un voyage, sachant que la date limite d'inscription était le 6 février. C'est un délai très court.

L'année 2024 est bissextile. Le compteur des RTT a-t-il été adapté en conséquence pour les cadres au forfait-jour ?

Mme SIMONOT

Le compteur des RT tient compte du positionnement des jours fériés et de l'année bissextile. Les compteurs sont à jour.

Mme RAVATE

Un prestataire a proposé aux CSE une vente flash pour un voyage. Nous avons profité de cette opportunité. Huit personnes se sont inscrites.

M. DOCHE

Lors des NAO 2024, nous avons défini une cible prioritaire (les GC, avec un certain niveau d'ancienneté et de salaire). L'accord mentionne uniquement les GC. Toutefois, si un GCP, avec la même ancienneté, perçoit un salaire inférieur, il devrait également être concerné.

M. D'HARCOURT

Nous avons simplifié la rédaction, mais le bon sens l'emportera : si un GCP a un salaire très bas, il ne fera pas partie du public prioritaire, mais sa situation sera examinée et donnera lieu à un échange avec son manager. Avoir une personne de public prioritaire dans une équipe donne droit à une enveloppe supplémentaire.

Mme IMBERT

L'enveloppe des publics prioritaires représente 14 % du budget des revalorisations individuelles. Les autres salariés sont aussi éligibles à une revalorisation.

Nous avons organisé des webinaires sur le sujet pour les managers.

M. FOUCHARD

Saint-Pierre-et-Miquelon a récemment vécu une importante tempête de neige. Le PUPA pour alerte cyclonique n'est pas vraiment adapté à nos conditions météorologiques. Il faudrait l'adapter.

Le préfet a maintenu une vigilance jaune, mais appelait à se déplacer uniquement en cas d'extrême nécessité. Je pense que nous aurions pu rester télétravailler une journée supplémentaire (le lendemain de la tempête) au lieu de revenir en agence.

De plus, le message sur le numéro de téléphone n'a pas été mis à jour au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

Cet épisode nous a permis de vérifier si le dispositif était bien adapté. C'est la première fois que nous appliquons le PUPA.

Mme IMBERT

Il existe une procédure pour événement cyclonique. Elle a été mise à jour. Le terme n'est en effet pas adapté. Il faudrait plutôt parler d'événement climatique. L'idée est de définir une façon de fonctionner standard en fonction du niveau d'alerte, quel que soit l'événement déclencheur.

Lors de la tempête de Saint-Pierre-et-Miquelon, la communication n'était pas identique entre Météo France et la préfecture, ce qui a introduit de la confusion (alerte jaune ou orange). La cellule de crise a adapté la procédure en fonction de la situation réelle (communiquée par Météo France).

Nous essaierons de nous améliorer. L'idée est d'avoir une procédure standard, qui est ensuite ajustée en fonction de la réalité du terrain. Je note vos remarques.

Certains salariés ne peuvent pas télétravailler, car ils n'en ont pas l'habitude. Ils ne sont pas suffisamment entraînés, malgré les demandes répétées du manager.

M. FOUCHARD

La tempête s'est produite alors que tous les salariés n'avaient pas renouvelé le certificat de leur clé. Ils n'ont pas pu télétravailler, car leur clé n'était pas à jour.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18 heures 20.




Saisissez du texte ici